



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA**  
**UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**  
-----  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 57/2017**

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ C/ TIM S.P.A. ██████████

L'anno duemiladiciassette, il giorno 18 del mese di settembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
	X
X	

**DELIBERA N. 57/2017**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**████████████████████ C/ TIM S.P.A.**

**(Prot. n. 4394/C del 26 aprile 2016)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 18/9/2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 13/04/2016, prot. n. 4394/C del 26 aprile 2016, contro Telecom Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

All'esito del fallito tentativo di conciliazione, l'utente presentava istanza di definizione, tramite modello GU14, ove, nella parte dedicata alla descrizione dei fatti, si legge: *“Il sig. Esposito nonostante avesse chiesto disdetta dalla Telecom spa per la linea fissa e adsl continua a ricevere fatture. Tra l'altro si vuole evidenziare che nel periodo febbraio agosto 2015 riceveva fatture Vodafone”*.

L'utente concludeva formulando le seguenti richieste: *“storno posizione debitoria; risoluzione contrattuale”*.

L'istante non presentava memorie o note difensive nel corso del procedimento di definizione.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore telefonico, pur presenziando alla udienza di conciliazione, non aderiva alle richieste dell'utente. Successivamente, l'operatore presentava memoria difensiva del 10.11.2006 a firma del Dott. [REDACTED] in cui contestava gli assunti dell'istante sulla base di una serie di eccezioni concludendo con il richiedere “All'Ill.mo Co.Re.Com. di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni nei propri confronti, perché infondate sia in fatto che in diritto”.

Con verbale del 13.03.2017 il Responsabile del procedimento, tratteneva in definizione la controversia.

### **3. Motivazioni della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per quanto di seguito precisato.

Dalla lettura degli atti del procedimento (modello UG, modello GU14 e nota contenente reclamo e disdetta inoltrata il 02.08.2016 alla Telecom) si evidenzia che l'utente lamenta la erogazione in suo favore di servizi non richiesti (scrive, infatti nella nota fax a sua firma “1. Il sottoscritto (...) Contesta (...) quanto segue: 1. Di non aver mai richiesto il modem (...), 2. Di non aver mai richiesto la linea ADSL veloce”) e la emissione di fatture nonostante la disdetta data, chiedendo lo storno della posizione debitoria.

Invero, la Telecom Italia Spa, nella propria memoria difensiva ricostruisce la vicenda contrattuale con l'utente affermando che "nel mese di maggio 2015 viene attivato il servizio "Tutto", con primo addebito a partire dal conto di maggio 2015; in data 02.08.2015 perviene fax di reclamo da parte dell'istante con relativa richiesta di disdetta; a seguito di tale richiesta, in data 24.08.2015, si procede alla cessazione del servizio adsl a cui segue la fattura di cessazione conto settembre 2015".

Si evidenzia che Telecom Italia si limita a dedurre che dalla documentazione prodotta a suo dire non si evidenziano suoi inadempimenti contrattuali in quanto "il servizio adsl risulta regolarmente attivato con consegna del relativo modem e la procedura di recesso è stata evasa secondo i tempi previsti dalle C.G.A".

Invero, appare pacifico- per ammissione stessa della Telecom- che l'operatore telefonico abbia ricevuto in data 02.08.2016 il fax di disdetta del servizio. La procedura di disdetta è stata resa efficace in data 24.08.2016, in base a tempistica che Telecom definisce corretta.

Nella fattura successiva alla disdetta prodotta dalla stessa Telecom, inoltre, compaiono le voci relative ai costi di disattivazione del servizio e di annullamento dello sconto praticato in sede di attivazione.

Tuttavia, Telecom Italia non ha prodotto - come era suo obbligo ed onere fare - il contratto sottoscritto dall'utente contenente anche le clausole relative al termine di preavviso in caso di recesso anticipato, ai costi del recesso anticipato, dell'annullamento dello sconto concesso in conseguenza della cessazione anticipata del contratto.

In mancanza di tale produzione, appare chiaro che non vi è traccia né prova della conoscenza e della approvazione di tali clausole da parte dell'utente e, pertanto, non appare provata la legittimità dell'addebito di tali voci nel corpo della fattura contestata e del pagamento del costo dei servizi dalla data di comunicazione della disdetta (02.08.2016) alla data di efficacia della stessa (28.08.2016), a maggior ragione che l'utente contesta la fatturazione successiva alla disdetta.

Invero, atteso che fino al 02.08.2016 l'utente non ha reclamato nulla in merito alla consegna del modem ed alla attivazione del servizio adsl veloce, risultano dovuti gli importi relativi a tali servizi a far data dalla conclusione del contratto e sino al 02.08.2016. Pertanto, tutte le fatture emesse da Telecom dall'inizio del rapporto contrattuale e sino al 02.08.2016 dovranno essere pagate dall'utente- se ancora non onorate.

Tanto anche in applicazione dei principi ormai consolidati della AGCOM in materia di necessità di un preventivo reclamo da parte dell'utente al fine di permettere all'operatore di porre fine al presunto disservizio ed alla necessità di valutare,

nell'ambito del rapporto contrattuale, anche la condotta improntata o meno a buona fede e diligenza dell'utente che- nel caso de quo- ha usufruito dall'inizio del rapporto contrattuale sino alla comunicazione della disdetta dei servizi senza nulla reclamare o eccepire.

Viceversa, si ritiene non dovuti gli addebiti in capo all'utente dalla data del 02.08.2016 in poi, essendo intervenuta la disdetta versata in atti.

A latere rispetto a quanto suddetto, si evidenzia, tra l'altro, che Telecom Italia S.p.A., nelle conclusioni di cui alla propria memoria difensiva del 10.11.2016, ha chiesto "All'Ill.mo Co.Re.Com. di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni nei propri confronti, perché infondate sia in fatto che in diritto", senza far alcun riferimento alla richiesta di storno delle fatture formulata dall'utente.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] parziale accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 13 aprile 2016, prot. n.4394/C del 26 aprile 2016, dal Sig. [REDACTED] [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A.

#### **Delibera**

1. quanto alla richiesta di "storno posizione debitoria", si ritiene la stessa parzialmente fondata con riguardo soltanto alle fatture emesse da Tim S.p.A. in relazione al periodo dal 02.08.2016 in poi ai danni dell'utente.
2. quanto alla richiesta di "risoluzione contrattuale", la stessa non può trovare accoglimento in quanto essa esula dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio ed è, come tale, inammissibile. Si precisa, infatti, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità, *"ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.
3. che Tim S.p.A. corrisponda a favore dell'istante l'importo di euro 50,00 per spese di procedura.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

